

ใบความรู้ที่ 1.1

เรื่อง การกำหนดกรอบของปัญหา โดยการใช้คำถาม 5W1H



5W1H เป็นเทคนิคการวิเคราะห์รูปแบบหนึ่ง ด้วยการใช้ทักษะการตั้งคำถาม ใช้เพื่อการจำแนกองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นวัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือปัญหา เพื่อให้ได้องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ ได้อย่างชัดเจน สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการแก้ปัญหาได้ตรงกับความ ต้องการมากที่สุด การตั้งคำถาม 5W1H ประกอบด้วย

- Who** ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นกับใคร เป็นการบอก รายละเอียดของผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือความต้องการ เช่น อายุ เพศ อาชีพ พฤติกรรม
- Where** ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นที่ไหน เป็นการบอก สถานที่สภาพแวดล้อมหรือตำแหน่งที่เกิดปัญหาหรือความต้องการ
- When** ปัญหาหรือความต้องการเกิดขึ้นเมื่อใด เป็นการบอก ช่วงเวลาหรือสถานการณ์ที่เกิดปัญหาหรือความต้องการ
- What** ปัญหาหรือความต้องการคืออะไร เป็นการบอกลักษณะ ของปัญหา หรือผลที่เกิดจากปัญหา หรือความต้องการ คืออะไร
- Why** ทำไมจึงเกิดปัญหาหรือความต้องการ เป็นการบอกสาเหตุ ของปัญหาหรือความต้องการ
- How** ปัญหาหรือความต้องการมีลักษณะอย่างไร แนวทาง การแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการควรทำอย่างไร

ตัวอย่างการเขียนกรอบของปัญหาโดยใช้คำถาม 5W1H

วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา แล้วระบุปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมกับสาเหตุของปัญหา



จากภาพสถานการณ์ดังกล่าว พบปัญหาและสาเหตุที่อาจทำให้เกิดปัญหาดังนี้

ปัญหาขยะในโรงเรียน	สาเหตุของปัญหา
1. ขยะล้นถัง	คนทิ้งขยะมาก ถังขยะไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่นำขยะไปทิ้งหรือเว้นช่วงเป็นระยะเวลานาน
2. ขยะส่งกลิ่นเหม็น	มีขยะเปียกอยู่ในถัง
3. แมลงวันตอมถังขยะ	ขยะเปียกส่งกลิ่นให้แมลงวันตอม

ปัญหาที่เลือก _____ ขยะล้นถัง _____

เลือกปัญหามา 1 ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข จากนั้นใช้คำถาม 5W1H มาวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำไปสู่การเขียนสรุปกรอบของปัญหา

ปัญหาขยะในโรงเรียน	สาเหตุของปัญหา
What (อะไร)	- ขยะมีปริมาณมากจนล้นออกมาจากถัง
Who (ใคร)	- ทุกคนในโรงเรียนที่ทิ้งขยะ หรือมีส่วนในการทำให้เกิดขยะ (รวมถึงแม่ค้าที่เป็นผู้ขายและนักเรียนที่เป็นผู้ซื้อ) - ผู้ที่ต้องการแก้ปัญหา
Why (ทำไม)	- นักเรียนทิ้งขยะจำนวนมาก - ขยะมีปริมาณมากเกินไป - ถังขยะมีขนาดเล็กเกินไป - ขยะบางชนิดมีปริมาตรหรือพื้นที่ว่างด้านใน ทำให้มีที่ว่างในถังขยะ เช่น ขวด หรือแก้วพลาสติกเปล่า
When (เมื่อใด)	- การทิ้งขยะเกิดขึ้นทุกช่วงเวลา แต่จะมีปริมาณมากที่สุด คือ ช่วงพักกลางวัน
Where (ที่ไหน)	- ที่ตั้งถังขยะบริเวณลานที่นั่งพักผ่อนใกล้โรงอาหาร
How (อย่างไร)	- หาวิธีการลดปริมาตรของขยะ เพื่อเพิ่มพื้นที่ของถังขยะ

นำคำตอบที่ได้มาเขียนเรียงเป็นประโยค เพื่อสรุปเป็นกรอบของปัญหา โดยใช้รูปแบบการเขียน ดังนี้

“ (ผู้ที่จะเป็นคนแก้ปัญหาหรือผู้ที่ใช้ผลของการแก้ปัญหา) ต้องการ _____ (ผลลัพธ์ที่ต้องการ) เพื่อ _____ (ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากปัญหา) ”

How

ต้องการหาวิธีลดปริมาตรของถังขยะประเภทขวดพลาสติก

What

Where

ในถังขยะที่มีมากจนล้นออกมานอกถังบริเวณลานที่นั่ง

Why

พักผ่อนใกล้โรงอาหารเพื่อให้มีที่ว่างในถังมากขึ้น

Who

ทำให้เพื่อนนักเรียนคนอื่นสามารถทิ้งขยะลงในถังได้

When

โดยเฉพาะในช่วงพักกลางวันที่มีการทิ้งขยะมาก